于都县人民医院志愿者管理办法

第一章 总则

**第一条** 为进一步推动我院志愿服务工作的开展，规范志愿者的管理，保障志愿者、志愿服务工作组织和志愿服务对象的合法权益，根据有关法律法规，结合我院工作实际，制定本办法。

**第二条** 本办法所称志愿者是指在我院注册、不为物质报酬，基于良知、信念和责任，志愿为病友、医院和社会提供服务和帮助的人。

**第三条** 共青团于都县人民医院委员会（以下简称“团委”）为我院志愿者管理机构，负责志愿者管理和组织志愿服务活动。

第二章招募与培训

**第四条 志愿者的基本条件**

（一）18-60周岁具有完全民事行为能力；

（二）具有志愿精神，自愿并乐于奉献公益事业，真诚有爱心,有责任感并乐于助人，自愿为社会和他人提供服务和帮助；

（三）身体健康,思想品质优良,无不良嗜好,无违法乱纪行为；

（四）具备与所参加的志愿服务项目及活动相适应的基本素质,具有从事志愿者服务工作的时间和精力；

（五）遵守国家的法律法规和医院的规章制度。

**第五条 志愿者招募方式**

医院将通过院内招募与院外招募相结合开展招募工作，建成高效便捷的志愿者招募机制、稳定通畅的招募渠道。

**第六条 志愿者注册方式及程序**

（一）报名注册方式

1.有意参加我院志愿服务的人士，登陆于都县人民医院官网下载并填写《于都县人民医院志愿者报名表》;

2.可前往于都县人民医院进行现场报名，联系电话：0797-6238216，联系邮箱：ydxrmyydb@163.com，联系地址：于都县人民医院行政办公楼4楼党办。

（二）申请人需参加岗前培训。申请人参加培训课程并经考核合格后，正式具备了于都县人民医院医院注册志愿者资格。

**第七条 志愿者培训**

团委、门诊部（导诊）根据志愿服务项目的要求，向志愿者提供不同层级的培训，包括岗前培训和能力提升培训。岗前培训内容包括志愿服务理念、医院介绍、感染控制及与服务岗位有关的技巧等。能力提升培训包括志愿者服务知识和技巧提升培训、组织能力培训、协调能力培训。

第三章 权利和义务

**第八条 志愿者的权利**

（一）以志愿者的身份参与志愿服务活动；

（二）获得志愿服务的真实、准确、完整的信息；

（三）获得志愿服务所需的条件和必要的保障；

（四）获得志愿服务活动所需的教育和培训；

（五）请求医院帮助解决在志愿服务中遇到的问题；

（六）有困难时优先获得医院和其他志愿者提供的服务；

（七）对医院进行监督，提出意见和建议；

（八）要求医院出具参加志愿服务的证明；

（九）申请注销注册志愿者身份；

（十）其他依法享有的权利。

**第九条 志愿者的义务**

（一）遵守国家法律法规及医院的相关规定；

（二）提供真实、准确、完整的注册相关信息，如有信息变更及时联系修改；

（三）履行志愿服务承诺或者协议约定的义务，完成志愿服务；

（四）自觉维护医院和志愿者的形象和声誉；

（五）自觉维护服务对象的合法权益；

（六）退出志愿服务活动时，履行合理告知的义务；

（七）不得泄露在参与志愿服务活动过程中获悉的[个人隐私](http://so.findlaw.cn/cse/search?s=5951707868767694152&entry=1&q=%E4%B8%AA%E4%BA%BA%E9%9A%90%E7%A7%81)、[医院信息](http://so.findlaw.cn/cse/search?s=5951707868767694152&entry=1&q=%E5%95%86%E4%B8%9A%E7%A7%98%E5%AF%86)或者其他依法受保护的信息；

（八）不得向医院或者服务对象索取、变相索取报酬；

（九）不得以志愿者身份从事任何以营利为目的或违背[社会公德](http://so.findlaw.cn/cse/search?s=5951707868767694152&entry=1&q=%E7%A4%BE%E4%BC%9A%E5%85%AC%E5%BE%B7)的活动；

（十）其他依法应当履行的义务。

第四章 服务管理

**第十条 志愿服务类型界定**

医院根据实际情况及患者的需求开展多种形式的志愿服务，包括就诊引导、心理疏导、患者陪伴支持、生活照护、突发事件应对等。

**第十一条 志愿服务管理**

(一）预约服务

志愿者提前一周致电团委或在志愿服务微信群内预约服务时间及服务内容，团委、门诊部（导诊）于每周星期五在志愿服务微信群发布下星期志愿服务内容及排班表。如遇更改尽可能提前告知，以便调整志愿者服务时间。

（二）上岗服务流程

1.志愿者门诊一楼导诊台处签到，寄存物品，更换服装；

2.前往服务区域，开展服务；

3.结束服务，向工作人员反馈；

4.志愿者返回门诊一楼导诊台处签出，更换服装。

**第十二条 志愿者评估内容**

1.章程遵守情况；

2.服务时间；

3.服务人群；

4.服务质量；

5.参加活动的情况；

6.医院回馈；

7.社会影响。

**第十三条 志愿者评估手段**

（一）服务对象反馈

1.短信或电话反馈；

2.服务现场反馈；

3.评估卡片等。

（二）督导或医院评价

侧重对志愿者提供志愿服务的时间长短、次数多少以及出勤率进行评估。

第五章 权益保障及奖励办法

**第十四条 权益保障及奖励对象**

已注册登记的于都县人民医院志愿者，在我院参与志愿服务的社会志愿者。

**第十五条 权益保障**

（一）医院为志愿者提供专业服务培训和职业防护培训；

（二）医院提供休息室以及必要的职业防护；

（三）医院向星级志愿者免费开放包括健康教育在内的学术讲座，志愿者非当班时间可以选择参加，但必须遵守会场纪律；

（四）对星级志愿者，医院给予表彰。

**第十六条 奖励办法**

(一) 星级认证制度 团委依据已认定的注册志愿者所积累的服务时间，结合注册志愿者服务业绩，实行星级认证制度，认证后颁发星级志愿者证书并获得对应奖励。

1.参加志愿服务时间一年内累计达到100小时的，认定为“一星志愿者”；享受星级志愿者权益，并予以奖励200元体检套餐一次，具体项目自选。

2.参加志愿服务时间一年内累计达到200小时的，认定为“二星志愿者”；享受星级志愿者权益，并予以奖励400元体检套餐一次，具体项目自选。

3.参加志愿服务时间一年内累计达到300小时的，认定为“三星志愿者”；享受星级志愿者待遇，予以奖励600元体检套餐一次，具体项目自选。

（二）为在读大学生提供寒暑假社会实践志愿服务证明。志愿服务记录应作为医院职工职称评定、其他各项评奖评优的参考指标。

（三）特殊性奖励方式

对多次获得病人和家属的书面赞誉，或在处理突发应急事件时发挥突出贡献的志愿者，予以奖励，其优秀事迹在相关媒体上报道的，医院将向志愿者所在学校、单位和社区寄送感谢信。

第六章 附则

**第十七条** 本办法自颁布之日起生效，其修改、变更、解释权属于团委。